यदि इस दस्तावेज़ और इसके अँग्रेजी/चीनी भाषा रूपांतर में कोई बेजोड़ता या विवाद है तो अँग्रेजी चीनी/भाषा का रूपांतर कायम रहेगा।

बैंकिंग व्यवहार संहिता के सामान्य सिद्धांत (भाग 1, खंड 2)

1.सामान्य सिद्धांत

1.1 ग्राहकों से समान और निष्पक्ष व्यवहार

संस्थाओं को ग्राहकों के साथ संबंधो के सभी स्तरों पर समान, ईमानदारी और निष्पक्षता से व्यवहार करना चाहिए। उपभोक्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार सभी संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों के सुशासन और कॉर्पोरेट संस्कृति का महत्वपूर्ण हिस्सा होना चाहिये। कमज़ोर समूहों की आवश्यकताओं पर विशेष ध्यान देना चाहिये।

1.2 प्रकटीकरण और पारदर्शिता

संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों को स्पष्ट रूप से प्रमुख विशेषताओं, जोखिमों और उत्पादों के नियम, फीस, कमीशन या लागू होने वाले शुल्कों के बारे में बताना चाहिये और इनका विवरण ग्राहकों को उपलब्ध करना चाहिये। उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति और जोखिम के अनुरूप जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त चेतावनियों समेत अतिरिक्त प्रकटीकरण तैयार करना चाहिये। उन्हें अपने उन अधिकृत एजेंटों की संस्थाओं द्वारा उपयोग से जुड़े हितों के टकराव पर भी जानकारी प्रदान करनी चाहिये जिनके माध्यम से किसी भी उत्पाद को बेचा जाता है। ग्राहक के साथ सम्बन्धों के सभी स्तरों पर समुचित जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिये। सभी वित्तीय प्रचार सामग्री सटीक, ईमानदार, समझने योग्य होनी चाहिये और भ्रामक नहीं होनी चाहिये। एक ही प्रकृति के उत्पादों और सेवाओं के बीच तुलना की अनुमति देने के लिए, जहां लागू हो और व्यावहारिक हो, मानकीकृत पूर्व- अनुबंध प्रकटन प्रथाओं को अपनाया जाना चाहिये। जहां सलाह दी जाती है, सलाह यथा संभव वस्तुनिष्ठ होनी चाहिये और सामान्य रूप से उत्पाद की जटिलता पर विचार करते हुए, ग्राहक के वित्तीय उद्देश्यों, ज्ञान, क्षमताओं और अनुभव के साथ जुड़े जोखिम के बारे में ग्राहक के प्रोफ़ाइल पर आधारित होनी चाहिये। संस्थाओं द्वारा ग्राहकों को सूचित करना चाहिये कि प्रासंगिक, सटीक और उपलब्ध सूचना संस्थाओं को प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

1.3. वित्तीय शिक्षा और जागरूकता

यह स्वीकार करते हुए कि वित्तीय साक्षरता बढ़ाने मे ग्राहकों की भी ज़िम्मेदारी है, संस्थाओं को वित्तीय शिक्षा और जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए सरकार, नियामक निकायों और अन्य प्रासंगिक हितधारकों के साथ मिलकर काम करना चाहिये और मौजूदा और भावी ग्राहकों का ज्ञान बढ़ाने, कौशल और विश्वास को विकसित करने में सहायता करनी चाहिये, ताकि वे वित्तीय जोखिमों और अवसरों सहित जोखिमों को उचित तरीके से समझ सकें और इस आधार पर विकल्प चुनें, उनके पास ये जानकारी हो कि सहायता के लिए कहाँ जाएँ और स्वयं के वित्तीय कल्याण को बेहतर बनाने के लिए असरदार क़दम उठा सकें। उपभोक्ताओं ख़ासकर कमजोर समूहों के वित्तीय ज्ञान और क्षमताओं को बढ़ाने के लिए व्यापक आधारभूत वित्तीय शिक्षा और सूचना की जानकारी का प्रावधान किया जाना चाहिये। ग्राहकों के पास उपभोक्ता संरक्षण, अधिकार और जिम्मेदारियों पर स्पष्ट सूचनाओं तक आसान पहुँच होनी चाहिये।

1.4. संस्थाओं और अधिकृत एजेंटों के जवाबदेह व्यवसाय आचरण

संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों का यह उद्देश्य होना चाहिये कि वे अपने ग्राहकों के सर्वोत्तम हित में काम करें और वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण को क़ायम रखने के प्रति ज़िम्मेदार हों। संस्थाओं को अपने अधिकृत एजेंटों और तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं की गतिविधियों के लिए ज़िम्मेदार और जवाबदेह भी होना चाहिये। लेनदेन की प्रकृति के आधार पर और ग्राहकों द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के आधार पर, उत्पाद, सलाह या सेवा देने से पहले संस्थाओं को ग्राहकों की वित्तीय क्षमताओं और आवश्यकताओं का आकलन करना चाहिये। कर्मचारी (विशेषकर जो लोग ग्राहकों के साथ सीधे बातचीत करते हैं) ठीक से प्रशिक्षित और योग्य होना चाहिये। संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों को हितों के टकराव से बचने का प्रयास करना चाहिये। जब इससे बचना संभव नहीं हो सके तो उन्हें उचित प्रकटीकरण सुनिश्चित करना चाहिये, इस तरह के विवादों का प्रबंधन करने के लिए आंतरिक तंत्र होना चाहिये, या उत्पाद, सलाह या सेवा प्रदान करने से इनकार करना चाहिये। संस्थाओं के कर्मचारियों के लिए और जहां उपयुक्त हो, उनके अधिकृत एजेंटों के लिए

पारिश्रमिक संरचना तैयार करनी चाहिए ताकि ज़िम्मेदार व्यवसाय आचरण, उपभोक्ताओं से उचित व्यवहार को प्रोत्साहित कर सकें और हितों के टकराव से बचा जा सके।

1.5. धोखाधड़ी और दुरुपयोग के खिलाफ ग्राहक सम्पत्तियों का संरक्षण

संस्थाओं को ग्राहकों की जमाराशि, बचत और इस तरह की अन्य समान वित्तीय सम्पत्तियों को उचित रूप से सुरक्षित रखने और धोखाधड़ी, दुर्व्यवहार या अन्य दुरुपयोगों समेत उच्चतम निश्चिंतता के लिए प्रासंगिक जानकारी, नियंत्रण और सुरक्षा तंत्र रखना चाहिये।

1.6. उपभोक्ता डेटा और गोपनीयता का संरक्षण

संस्थाओं के पास ग्राहकों की वित्तीय और व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए उचित नियंत्रण और सुरक्षा तंत्र होना चाहिये। इन तंत्रों को सभी लागू क़ानूनों का पालन करना चाहिये और विशेष रूप से उन प्रयोजनों को परिभाषित करना चाहिये जिनके लिए डेटा एकत्र, परिष्कृत, रखा, उपयोग और प्रकट किया जा सकता है। तंत्र को डेटा – साझाकरण के बारे में सूचित करने के लिए, डेटा तक पहुँचने के लिए और त्वरित सुधार और /या ग़लत, या गैर–क़ानूनी रूप से एकत्र या परिष्कृत डेटा को हटाने के लिए ग्राहकों के अधिकारों को भी स्वीकार करना चाहिये।

1.7. शिकायतें और उनका निवारण

संस्थाओं और जहां उचित हो, उनके अधिकृत एजेंट को, ग्राहकों को उचित माध्यम से दावे प्रस्तुत करने, शिकायत करने और सुलझाने की व्यवस्था करनी चाहिये और यह व्यवस्था निष्पक्ष, जवाबदेह, समय सीमा में और कुशल होनी चाहिये। इस तरह के माध्यमों से ग्राहकों पर अनुचित लागत, देरी या बोझ नहीं लादना चाहिये।

1.8. प्रतिस्पर्धा

संस्थाओं को ग्राहकों को खोजने, तुलना करने और जहां उपयुक्त हो, आसानी से और उचित और बताई गई लागत पर उत्पादों और संस्थाओं को बदलने की अनुमति देनी चाहिये।